

# Contenido

## PRIMERA PARTE

### La Comprensión

1	Asegurar la calidad	11
2	“La calidad puede no ser lo que piensas”	21
3	El cuadro de madurez de la administración de la calidad	29
4	Comprensión y actitud de la dirección	41
5	Estado de la organización para la calidad	59
6	Manejo de los problemas	75
7	Costo de la calidad	99
8	Proceso de mejoramiento de la calidad	105
9	El estilo gerencial	115

## SEGUNDA PARTE

### La Acción:

#### Proceso de Mejoramiento de la Calidad de la Corporación HPA

10	Historia del proyecto	133
11	El proceso	141

## TERCERA PARTE

### Las Herramientas

12	Güfa del Instructor para el caso del proceso de mejoramiento de la calidad de la HPA	207
13	Asegurar	221
	Güfa de lectura rápida	229